Commissariat aux langues officielles | Office of the Commissioner of Official Languages

Ottawa, le 8 mai 2000

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Les services fédéraux dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique : la situation est toujours insatisfaisante

La commissaire aux langues officielles, madame Dyane Adam, a rendu public aujourd'hui son rapport de suivi sur les bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique. Ce rapport est l'avant-dernier d'une série de treize rapports de suivi qui évaluent les progrès réalisés dans chaque province et territoire depuis une étude spéciale de 1994.

Malgré un léger progrès depuis l'étude de 1994, les résultats obtenus ne sont pas encore acceptables. La Commissaire constate qu'il est toujours difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français au téléphone. Par ailleurs, les bureaux désignés semblent éprouver de la difficulté à mettre à la disposition du public de la documentation et des formulaires dans les deux langues officielles. De plus, l'accueil bilingue en personne dans les bureaux désignés fait encore largement défaut.

Les institutions fédérales désignées bilingues sont tenues de prendre des mesures pour encourager les clients à choisir la langue officielle dans laquelle ils veulent être servis. Ce rapport révèle une amélioration depuis 1994 dans l'accueil bilingue au téléphone, mais aussi une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés répondait aux appels téléphoniques. En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante dans 50 p. 100 des cas, et de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des cas. En 1994, l'accueil bilingue était utilisé au téléphone de façon constante dans seulement 44 p. 100 des cas.

Quant à l'accueil bilingue en personne, seulement 19 p. 100 des bureaux ont utilisé une formule bilingue, comparativement à 4 p. 100 en 1994. &« Les institutions fédérales en Colombie-Britannique doivent prendre des mesures concrètes pour corriger immédiatement cette lacune qui perdure depuis trop longtemps. L'absence de formule d'accueil bilingue dissuade les clients d'expression française d'exercer leurs droits linguistiques, » a indiqué madame Adam.

La disponibilité du service en personne en français s'est améliorée, passant de 72 p. 100 en 1994 à 89 p. 100 en 1998, alors qu'il y a eu une nette détérioration dans la disponibilité du service au téléphone en français. En effet, seulement 64 p. 100 des bureaux étaient en mesure d'assurer une prestation constante en français, et de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des bureaux, par rapport à un service constant dans 90 p. 100 des cas en 1994.

« Les services en français doivent être disponibles à la communauté d'expression française de la Colombie-Britannique en tout temps, dans tous les bureaux désignés », a insisté madame Adam.

La commissaire tient à réitérer son appui aux initiatives de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique qui revendique à bon escient ses droits en menant ses propres vérifications des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Madame Adam déplore que la Fédération ne reçoive pas beaucoup d'appuis et qu'elle se sente isolée dans ses démarches. « J'invite donc fortement le Conseil du Trésor et les institutions fédérales à jouer un rôle plus actif en collaborant avec la Fédération afin de corriger les lacunes signalées dans le présent rapport et de s'assurer que la population francophone bénéficie de meilleurs services dans sa langue. »

C'est au mois de juin que la commissaire déposera son dernier rapport de suivi qui portera sur les bureaux fédéraux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles en Ontario. Un rapport synthèse qui analysera la situation générale à travers le pays suivra avant la fin de l'année.

-30-

Renseignements

Représentant(e)s de la Commissaire (Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut)

[redacted]

Date de modification : 2007-08-29